

障害者支援施設における相談援助実習生の利用者理解の要素

The role of User Understanding in relation to the Training of a Social Worker

米澤美保子^{*1}・酒井 美和^{*2}・清原 舞^{*3}・野村 恭代^{*4}
YONEZAWA Mihoko SAKAI Miwa Kiyohara Mai NOMURA Yasuyo

竹中 理香^{*5}・成清 敦子^{*3}・橋本有理子^{*3}
TAKENAKA Rika NARUKIYO Atsuko HASHIMOTO Yuriko

要旨：相談援助職である社会福祉士にとって利用者理解は専門性の基盤となる重要なものであり、社会福祉士養成課程における相談援助実習は様々な学びの基礎となる。しかし、社会福祉士養成において利用者理解に関する研究はほとんどなされていないことから、障害者支援施設における相談援助実習生の利用者理解の要素を明らかにすることを目的とする。実習指導者にヒアリング調査を実施し、KJ法による分析の結果8つのカテゴリ、【支援者に求められる人間力】、【実習準備】・【利用者理解の視点】・【利用者理解への手段】・【求められる実習生像】・【実習マネジメント】、【専門職としての自信】、【実習指導の葛藤】が抽出された。

Abstract

For social workers and those training to be social workers, user understanding is an essential skill as it is the base of expertise that is required from any social worker. However, the amount of information about the understanding of users is limited. The purpose of this paper is to clarify several factors about user understanding that should be considered in regards to social worker training. Gathering data from surveys and analyzing this information using the Using KJ method, we were able to group the data into the following eight categories - "human power as a specialist", "preparation for training", "perspective for user understanding", "means for user understanding", "trainee requirements", "management training", "confidence as a specialist" and "conflict and issue as a specialist".

キーワード：利用者理解、社会福祉士、相談援助実習、障害者支援施設

はじめに

相談援助職である社会福祉士にとって利用者理解は専門性の基盤となる重要なものであり、社会福祉士養成課程における相談援助実習(以下 実習)は様々な学びの基礎となる。

また、社会福祉の現場において支援の対象者の枠組みが広がってきており、利用者理解の力量がより一層求められる。さらに、2007(平成19)年に社会福祉士及び介護福祉士法の改正によるカリキュラム改正によって、より実践力のある社会福祉士が求められ利用者理解の必要性が高まっている。しかしながら、介護福祉士養成課程や看護師養成課程では利用者理解に関する教育内容が盛り込まれているが、社会福祉士養成課程では実習に

おける指導内容の一つとして掲げられているのみであるⁱ。また、利用者理解に関する先行研究においても、介護実習や看護実習においては見受けられるが、社会福祉士の実習における利用者理解の要素に関するものはほとんど見受けられないⁱⁱ。

以上のことから、社会福祉士養成における実習の実習生の利用者理解について、実習生が利用者との意思の疎通を図ることに苦慮することの多い障害者支援施設における、利用者理解に関する要素を明らかにすることを目的とするⁱⁱⁱ。

1. 調査

1-1 調査対象

実習指導の資格要件^{iv}を満たした障害者支援施設

*1 神戸親和女子大学

*2 立正大学

*3 関西福祉科学大学

*4 大阪市立大学

*5 川崎医療福祉大学

設の実習指導者を調査対象とした。各施設1人、計8人に調査を実施した。調査実施施設は全て同一都道府県内に存在する。

1-2 調査時期

2015年3月～10月

1-3 調査方法

半構造化面接でのインタビュー調査を、1時間を目安に実施した。調査者は、本共同研究メンバーである。

インタビュー項目は、(1)利用者理解に関する実習内容、(2)利用者理解の到達目標、(3)利用者理解における課題、(4)利用者理解における実習指導者、(5)ソーシャルワーカーの専門性の5点である。

事前に項目を文書にて提示し、調査当日にも調査項目用紙を配布し、インタビューガイドに基づき、ICレコーダを用いて調査を実施した。

1-4 分析

ICレコーダで録音したインタビュー内容から逐語録を作成した。この逐語録から利用者理解という観点で抽出したワードを、KJ法によって分析した。分析は本共同研究メンバーによって実施した。

1-5 倫理的配慮

本研究は、調査対象者および調査対象者の所属代表者に対して、研究目的・方法・個人情報の管理・調査結果は研究目的以外では使用しない旨を文書にて説明し、同意を得た上で実施した。なお本研究は、大阪市立大学生活科学部・生活科学研究科研究倫理委員会の承認を受けて実施した（承認番号14-39）。

2. 結果

2-1 実習指導者属性

調査対象者(実習指導者)の属性について、年齢は30代が3名、40代が2名、50代が1名、60代が2名であった。福祉医療分野での勤務年数は、10年以上20年未満が4名、20年以上30年未満が1名、30年以上が2名、不明1名であった。実習指導者年数は、5年未満が3名、5年以上10年未満が1名、10年以上20年未満が1名、20年以上が3名であった(表1)。

表1 実習指導者の属性

属 性		人数(名)
年 齢	30 代	3
	40 代	2
	50 代	1
	60 代	2
勤務年数	10～20年未満	4
	20～30年未満	1
	30年以上	2
	不 明	1
指 導 者 年 数	5年未満	3
	5～10年未満	1
	10～20年未満	1
	20年以上	3

2-2 障害者支援施設における利用者理解に関する要素

逐語録から利用者理解という観点で抽出されたワードは342ワードであった。抽出されたワードをKJ法によって整理した結果、8つのカテゴリ(【 】)、55のサブカテゴリ(< >)に整理された(表2)。カテゴリとサブカテゴリの関連をまとめたものが、図1である。

8つのカテゴリは、【支援者に求められる人間力】、【実習準備】、【利用者理解の視点】、【利用者理解への手段】、【求められる実習生像】、【実習マネジメント】、【専門職としての自信】、【実習指導への葛藤】である。

【支援者に求められる人間力】

【支援者に求められる人間力】は、<実習生の背景>、<障害者観>、<感性・センス>、<全人的視点>、<実習生の経験知とコミュニケーション力>、<実習生の生活力>から構成された。

福祉専門職の実習生には基盤として【支援者に求められる人間力】が必要であり、また実習によってこの力を培うという循環を見出した。<感性・センス>のラベルが最も多く、感性・センスという言葉そのものや、実習生の気付きという内容であった。

【実習準備】

【実習準備】は、<ボランティア>、<現場体験>、<事前学習>、<実習生の書く力>、<実

表2 利用者理解に関する要素の整理

カテゴリ ※()ラベル枚数	サブカテゴリ	ラベル枚数
支援者に求められる人間力(45)	実習生の背景	7
	障害者観	6
	感性・センス	11
	全人的視点	9
	実習生の経験知とコミュニケーション力	8
	実習生の生活力	4
実習準備(33)	ボランティア	2
	現場体験	4
	事前学習	4
	実習生の書く力	2
	実習のイメージ	2
	実習生の考える力	15
	利用者の特性	4
利用者理解の視点(114)	利用者との時間の共有	7
	利用者の生育歴	2
	生活の視点	6
	利用者の環境	4
	実習中の知識	7
	価値観	6
	利用者の判断基準	3
	支援者としての心がけ	6
	ソーシャルワーカーの専門性	8
	自己決定	3
	利用者の力	3
	利用者の潜在的な部分	3
	利用者のニーズ	18
	利用者の行動の意味	3
	利用者支援	5
	外国籍の利用者への支援	6
	家族	4
	連携	8
	社会資源	2
	社会参加	2
	権利擁護	7
	社会変革	2
利用者理解への手段(42)	コミュニケーション	13
	ケース記録の閲覧	5
	個人情報	2
	面談への同席	2
	ケアカンファレンス	5
	個別支援計画の作成	10
	実習記録	5
求められる実習生像(28)	実習生としての姿勢	9
	実習生としての意欲	9
	客観的な視点と共感的理解	8
	自己覚知	2
実習マネジメント(23)	スーパービジョン	5
	養成校の課題	12
	実習生への配慮	6
専門職としての自信(10)	社会福祉士の位置づけ	3
	専門職としてのやりがい	7
実習指導の葛藤(47)	認識の違い	5
	形式知を伝える難しさ	15
	利用者理解の限界	7
	実習指導での難しさ・配慮	19

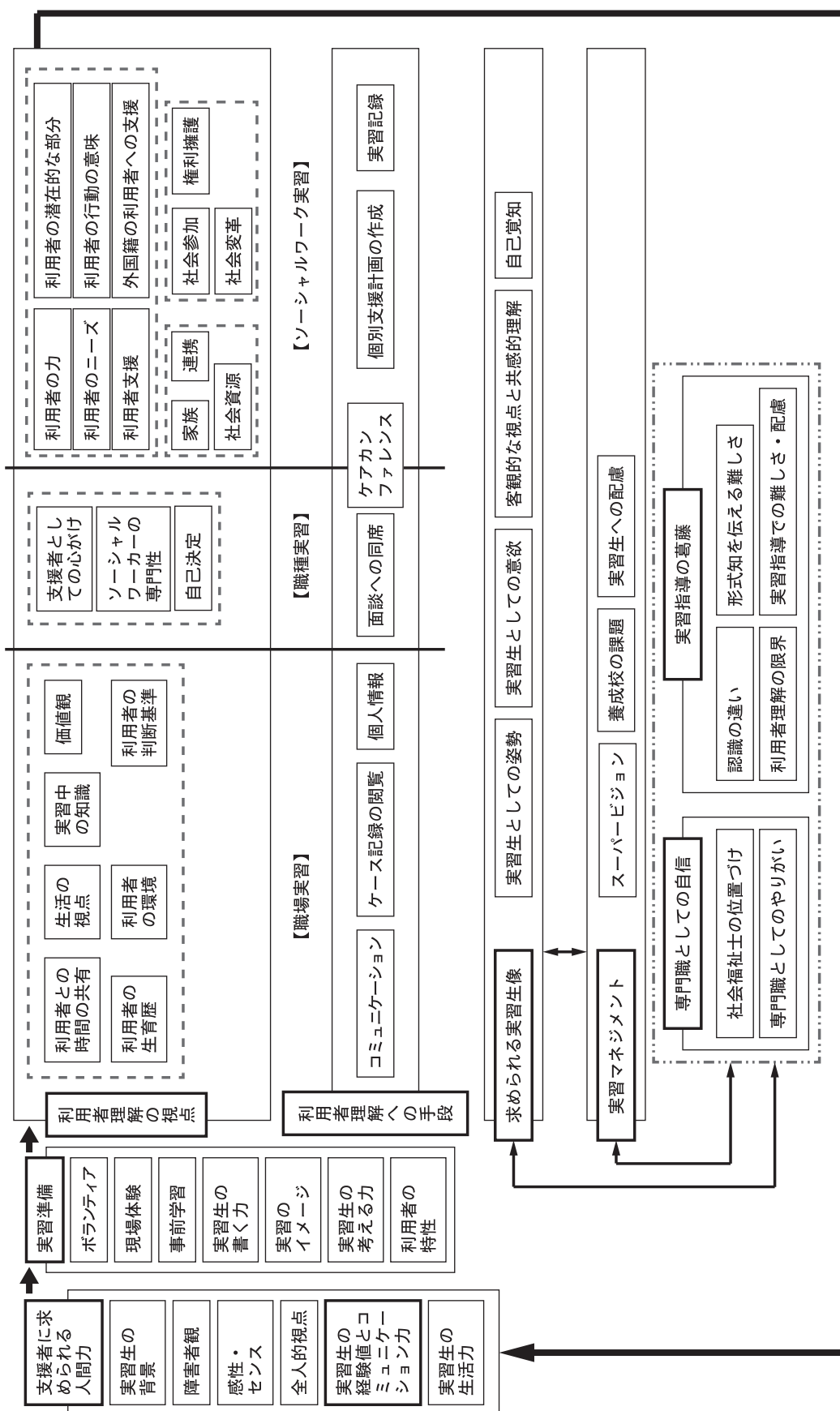


図1 障害者支援施設における相談援助実習の利用者理解の要素の関連図

習のイメージ>、<実習生の考える力>と<利用者の特性>から構成された。

本を読む、実習施設に関する知識など知識獲得としての<事前学習>と、実習前に現場を知っておくことが望ましいことから<ボランティア>や<現場体験>が示された。

<実習生の考える力>のラベルが最も多かった。実習では利用者との意図的な関わりなど、常に考えることが必要であるという内容であった。

【利用者理解の視点】

【利用者理解の視点】は職場実習では、<利用者との時間の共有>、<利用者の生育歴>、<生活の視点>、<利用者の環境>、<実習中の知識>、<価値観>、<利用者の判断基準>、職種実習では<支援者としての心がけ>、<ソーシャルワーカーの専門性>、<自己決定>、ソーシャルワーク実習では<利用者の力>、<利用者の潜在的な部分>、<利用者のニーズ>、<利用者の行動の意味>、<利用者支援>、<外国籍の利用者への支援>、<家族>、<連携>、<社会資源>、<社会参加>、<権利擁護>と<社会変革>で構成された。

職場実習では、利用者との時間を共有し、利用者の生活に視点を当て、制度や実習中の知識なども活用することが示された。また、利用者の価値観をどう捉えるか、利用者がどのように判断しているのか、という視点の必要性が示された。

職種実習での<支援者としての心がけ>は、常に課題を持ち続けるという内容であった。<ソーシャルワーカーの専門性>は、専門性の向上、専門性の言語化の必要性、<自己決定>は、利用者の自己決定支援に関する内容であった。

ソーシャルワーク実習では、<利用者のニーズ>のラベルが最も多く、利用者がどう生きたいのか、利用者がどう在りたいのか、といった内容であった。

【利用者理解への手段】

【利用者理解への手段】は、職場実習では<コミュニケーション>、<ケース記録の閲覧>、<個人情報>、職種実習では<面談への同席>、<

ケアカンファレンス>（ソーシャルワーク実習にも渡る）、ソーシャルワーク実習では、<個別支援計画の作成>、<実習記録>から構成された。

職場実習では<コミュニケーション>のラベルが最も多くコミュニケーションが利用者理解に必要とされていることがうかがえ、またケース記録の閲覧を利用者理解の手段として実習に取り入れられていることが示された。

職種実習、ソーシャルワーク実習では、面談やケアカンファレンスに参加し、個別支援計画作成を実習に取り入れられていることがうかがえた。

【求められる実習生像】

【求められる実習生像】は、<実習生としての姿勢>、<実習生としての意欲>、<客観的な視点と共感的理解>、<自己覚知>で構成された。

<実習生としての姿勢>として謙虚さが示された。<実習生としての意欲>は実習に対する意欲が感じられない実習生の姿が挙げられており、実習に臨むにあたって意欲の必要性が示された。

【実習マネジメント】

【実習マネジメント】は<スーパービジョン>、<養成校の課題>、<実習生への配慮>から構成された。

<養成校の課題>のラベルが最も多く、養成校の実習生の送り出しに対する意見や、実習指導教員が現場を分かっているのかという疑問、実習施設、養成校教員、実習生の三者協議や情報共有の要請といった内容であった。

【専門職としての自信】

【専門職としての自信】は、<社会福祉士の位置づけ>、<専門職としてのやりがい>から構成されていた。

やりがいを感じられる職場であり、仕事であるといった内容であった。一方で、ラベルは1枚のみであったが「施設の中で社会福祉士の認知度が少ない」という意見があった。

【実習指導の葛藤】

【実習指導の葛藤】は<認識の違い>、<形式

知を伝える難しさ>、<利用者理解の限界>、<実習指導での難しさ・配慮>から構成されていた。

<実習指導での難しさ・配慮>のラベルが最も多かった。実習生に自分が伝えたいことが本当に伝わっているのか、自分自身の伝える力不足、勉強しない・経験だけで実習生に話をするという職員、マナーから指導しなければならない実習生へのもどかしさ、目的意識が不十分な実習生への対応の戸惑いなどという内容であった。次にラベルが多かったのは<形式知を伝える難しさ>であった。実習全般において実習指導者の実習生に伝え・理解してもらうことに対する苦悩がうかがえた。

2-3 外国籍の利用者への支援

【利用者理解の視点】のソーシャルワーク実習におけるサブカテゴリ<外国籍の利用者への支援>は、全て在日外国人集住地域（今回の調査では在日コリアン集住地域）の障害者支援施設で挙げられたラベルによるものであった。今回の調査ではわずか1施設のみの調査であるが外国籍の利用者への支援についての結果を示す。

<外国籍の利用者への支援>のラベルの内容は、「契約書が読めない場合がある」、「ルビをふったりする」、「韓国は隣人として近い存在ということを共有してきた」、「国籍はあまり問題視せず、個人の支援を行う」、「職員間でも国籍による価値観の違いは若干ある」というものであった。

在日外国人高齢者理解に関する先行研究として、言葉の問題や生活支援の方法である多文化ソーシャルワークを教育内容に組み込むことや、現場における研修の必要性が指摘されている（石河 2014）。

先行研究で指摘されている言葉の問題は、本調査においても挙げられた。また「韓国は隣人として近い存在」、「国籍はあまり問題視せず」、「国籍による価値観の違い」というワードから外国籍の利用者が歴史的背景をもつことが示唆されている。そのような歴史的背景をもつ外国籍の利用者に対する実践は、わずか1施設の結果ではあるが「職員間でも国籍による価値観の違いは若干ある」という歴史的背景の確かな存在下ではあるが、「隣人として近い存在ということを共有」し、「個人

の支援」を行っており、利用者を一人の個人として支援していることが示された。

3. 考察

障害者支援施設の実習における利用者理解は【支援者に求められる人間力】で始まり、【支援者に求められる人間力】で終わるというサイクルが見いだされた。多くの人と関わるという経験によってコミュニケーション力を培い、他者と関係構築ができる力を養うことの必要性が示された。なかでも<感性・センス>に関するラベルが多かったことから、感性やセンスが、障害者支援施設の実習指導者が利用者理解に必要なと感じていることがうかがえる。

実習に臨むにあたり事前に準備しておくこととして（【実習準備】）、机上の知識だけでなく現場での経験（<ボランティア>、<現場体験>）、さらに<実習生の考える力>の必要性が示された。

実習中においては、図1の通り【利用者理解の視点】、【利用者理解への手段】が示された。【利用者理解の視点】については、利用者自身を過去・現在・未来の時間軸で捉え、利用者を表面的ではなく内面に目を向け、利用者の言動の意味を考え、また生活環境にも視点を向けることが示された。これらの視点は、障害者福祉領域に特異的なものでなく全領域に共通するものであった。

【利用者理解への手段】については、<コミュニケーション>のラベルが多かったことからコミュニケーションの必要性の高さがうかがえる。

実習全般を通して、実習に臨む実習生自身の姿勢・意欲など【求められる実習生像】、実習指導者の戸惑いなど【実習指導の葛藤】が示された。特に実習指導者が伝えたいことが実習生に伝わっているのかどうかという思いの強さがうかがえた。実習期間中に接する中で実習指導者が感じている、実習生の理解度の問題を示唆しているとも考えられる。一方で、支援に関して「職員の個人史から生成された『価値観』」（岡田 2014：64）に対応しているため、知的障害者施設職員による支援に統一性を持たせるのは困難であり（岡田 2014）、感性重視の職場風土である知的障害者施設では「援助行為の正当性を論理的に証明しにくく、精

神論的な要素を増大させる。これにより職員間で微妙にけん制し合う関係が生じ」（樽井ほか 2009：73）、支援における知識や技術は、所属する施設内の小集団に任されており個々の学習が中心であることから支援が様々であり（浅川 2013）、加えて、福祉現場におけるスーパービジョンが浸透していないという現状、組織化されたスーパービジョンの必要性などが示されている（米本（2008）；藤林（2008）；塩田（2013）；佐藤（2015））。これらのことから実習指導者は自分自身の利用者への支援に関して、他者に言語化して表明し、自分自身の支援や自分自身の発信・伝達力を客観視する機会が得られにくく、それは翻って実習生への指導において実習生に伝えたいことが伝わっているのかという苦悩を生じさせているのではないだろうか。実習指導者が所属する施設・機関の改革も必要であるだろうが、実習においては、実習指導者、実習生、実習担当教員のコミュニケーションを促進することで、実習生にどのように伝わったのか、何が伝わっているのか・いないのか、といったことの検証がはかれることから実習指導者の葛藤の軽減に繋がるのではないかと考える。

＜養成校の課題＞として、「実習担当教員が障害者支援施設の状況が分かっていないのではないか」、「その風景が出てこない教員に聞いても答えられない」、「教員が見学に行く」といった実習担当教員に関する内容、「三者による打ち合わせなどの時間が設けられていない」、「養成校側としての教育のあり方（実習生の責任義務）」、「（大学の学生を入学させた以上実習を提供しないといけない）権利は現場では通用しない」といった養成校の教育に関する内容が示された。実習指導者が指摘するように、障害者福祉が専門、あるいは障害者支援施設の状況を十分把握・理解している教員が、必ずしも障害者支援施設の実習を担当しているわけではない。国が示している「実習演習科目ごとにそれぞれ学生20人につき、1人以上とすること」（厚生労働省 2008a：4）という基準を第一にして体制を組んでいる養成校は少なくないだろう。実習指導教員の適格性、実習生の適格性については、2007年の法改正直後の米本（2008）が指摘している。実習指導教員について

は、資格、現場経験、研修の受講が必要であるという流れが生まれつつあり、スーパービジョン能力は当然必要であるだろうと示されている。実習生については「学生が希望すれば実習生として現場に送るという時代は終わりつつある。（中略）実習生自体が一定の要件を備えていることが実習の機会を得る条件であるという考えが広まりつつある」（米本 2008：7）と述べられている。養成校では実習を履修するための先修条件を設けるなど、実習生の適格性の担保を図ったりしているが、養成校側が考える適格性と現場の実習指導者が考えるそれとの間にはズレがあると考えられる。法改正によるいわゆる新カリになって10年が経とうとしている。法改正時に指摘された実習生、実習指導教員の適格性に関する課題は、10年後の現在においても存在している。多様化する実習生の状況を鑑みれば、実習生の適格性の課題はなお一層の検討が必要だろう。養成校の課題解決にも実習指導者の葛藤軽減と同じく三者によるコミュニケーションの促進が必要であると考ええる。

人手不足による業務負担、そして社会福祉士だけでなく各種資格養成の実習受けいれで、多忙を極める実習指導者とのコミュニケーション促進は容易ではないだろう。しかし、実習生の利用者理解を促進する実習とするために、どのようにすることが最適であるかの検討が求められる。

おわりに

障害者支援施設の実習指導者へのヒアリング調査から、社会福祉士の実習における実習生の利用者理解の要素が明らかとなった。実習生の利用者理解に影響を与えている実習指導者の葛藤と養成校の課題の克服には、三者によるコミュニケーションの促進の必要性が示されたが、現実的にどのように実施するのかという具体的方法の検討が今後必要である。また、感性・センスについて、それが具体的に何であるのか、どのようにすれば磨かれるのかを言語化し明確化することも今後の検討課題である。

本研究は、平成26・27年度神戸親和女子大学国際教育研究センター研究費助成を受けて実施した。

また、本稿は日本社会福祉学会第64回秋季大会（2016年）で報告した内容に大幅に修正を加えたものである。

謝辞

ご多忙にも関わらずヒアリング調査にご協力を賜りました実習指導者の皆様、また実習指導者へのヒアリング調査をご了承頂きました実習指導者の所属代表者の皆様に心から感謝申し上げます。

注

- i 社会福祉士養成課程、介護福祉士養成課程、看護師養成課程の教育内容については、米澤・成清・橋本ほか（2016）参照。
- ii 米澤・成清・橋本ほか（2016）参照。
- iii なお、同様の目的による高齢者施設における実習生の利用者理解に関しては米澤・成清・橋本ほか（2016）。
- iv ①社会福祉士として3年以上の実務経験を有していること
②社会福祉士実習指導者講習会を修了していること（厚生労働省 2008b：6）

引用文献

- 厚生労働省, 2008a, 「大学等において開講する社会福祉に関する科目の確認に係る指針について（厚生労働省社援発第0328003号）」。
- , 2008b, 「社会福祉士及び介護福祉士養成に係る実習生の受入に関するご協力をお願いについて（依頼）（社援発第1111004号）」。
- 岡田祥子, 2014, 「知的障害者施設職員の『支援』観に関する社会学的研究——通所施設めぐみ園を事例として」『社会学論叢』181：59-79。
- 樽井康彦・岡田進一・白澤政和, 2014, 「知的障害者施設において職員が経験する困難感と葛藤——社会福祉士に対するインタビューデータの M-GTA による分析」『介護福祉学』16(1)：66-76。
- 米本秀仁, 2008, 「ソーシャルワーク実習とスーパービジョン」『ソーシャルワーク研究』33(4)：4-15。

参考文献

- 浅川茂実, 2013, 「知的障害者施設における職員の支援意識について——A施設におけるアンケート調査から」『社会福祉科学研究』2：157-163。
- 藤林慶子, 2008, 「社会福祉施設における実習スーパービジョンの課題」『ソーシャルワーク研究』33(4)：24-31。
- 石河久美子, 2014, 「在住外国人の現状と支援の課題——多文化ソーシャルワークの普及に向けて」『社会福祉研究』60。
- 佐藤博彦, 2015, 「高齢者施設における職員研修に関する一考察——介護職員研修に伴う現状と今後の課題」『東北福祉大学研究紀要』39：49-64。
- 塩田祥子, 2013, 「スーパービジョンが福祉現場に根付かない理由についての考察」『花園大学社会福祉学部研究紀要』21：31-40。
- 米澤美保子・成清敦子・橋本有理子ほか, 2016, 「高齢者施設における相談援助実習生の利用者理解のプロセス」『国際教育研究センター紀要』2：105-113。